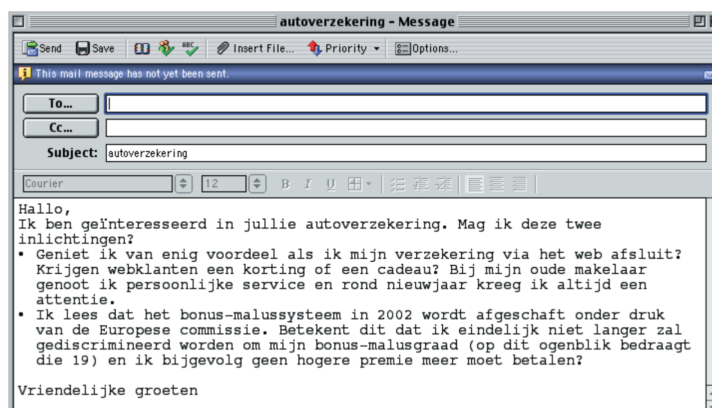
Geen verzekering voor een

Autoverzekeraars op het net

“Verzekeringen hebben veel praatjes zolang ze niet hoeven te betalen”, beweerde mijn grootvader altijd. De man heeft nooit een auto gehad, maar wie een wagen koopt, kan niet om verzekeringsmaatschappijen heen.

De laatste maanden springen de webmaatschappijen in het oog. Wie de homepages nagaat van de 12 onvrijwillige kandidaten van deze netservice, zal citaten als deze snel herkennen: “We bieden u de mogelijkheid om een polis direct on line af te sluiten. Het internet is een bijzonder snel medium. Dat speelt in het voordeel van de verzekerde, die zich sneller kan verzekeren dan op eender welke andere wijze en tóch zeker kan zijn van een uitmuntende service vanwege een betrouwbare verzekeringsmaatschappij.”
Ik deed me voor als een brokkenpiloot die enthousiast op zo’n aanbod ingaat. Geen van de maatschappijen of makelaars wist dat het om een nieuwe test van Clickx ging toen ze de e-mail hiernaast in hun elektronische bus aantroffen.



Eerst minder schade

AssurWeb is de eerste die reageert. Ze pruttelen dat de zaken niet zo eenvoudig liggen. Webklanten kunnen een korting krijgen als ze een blanco schadestatistiek voorleggen. “Via het internet onbekende klanten werven die een zwaar schadeverleden hebben, is niet mogelijk. De afschaffing van het bonus-malussysteem betekent niet dat het schadeverleden plots onbelangrijk zou worden. Volgens de laatste geruchten zal zelfs nog veel meer aandacht besteed worden aan voorgaande schadegevallen en riskeert de acceptatie van de maatschappij dermate te verstrengen dat u zelfs niet meer zou kunnen worden verzekerd aan bonus-malus 19.”

KBC-verzekeringen doet voor haar klanten die hen via het internet benaderen een beroep op een telecenter. Nog geen jaar geleden probeerde ik via dezelfde weg bij hen een notebook tegen diefstal te laten verzekeren. Ik krijg krek hetzelfde antwoord als destijds: “Daarvoor moet u zich wenden tot een van onze agenten, of eventueel tot uw bankkantoor indien u uw bankrekening bij KBC voert.”
Topinsure uit Gent geeft me wel hoop: “...Uiteraard is uw huidige bonus-malusgraad nadelig bij omschakeling naar het nieuwe systeem. Duidelijke richtlijnen zijn er nog niet, maar er zal zeker naar uw graad gekeken worden. Wij raden u daarom aan nu uw verzekering te herbekijken. Een offerte aanvragen op onze site is snel, discreet, gratis en vrijblijvend.” Mogelijke klanten die via het internet een offerte aanvragen mogen op wat extra’s rekenen bij deze makelaar: “...tot 10% extra korting als het dossier via elektronische post of fax wordt afgehandeld.”
Bij **Omob** moet ik op geen korting rekenen. Het is zelfs erg onzeker of ze me voor een verzekering aanvaarden want: “...er gaat een grondige analyse vooraf, waarbij ook geïnformeerd wordt naar het verzekeringsverleden van de aanvrager.”
Help! Het ziet er slecht uit. Het antwoord van **Corona** maakt me er niet vrolijker op. Ze doen alsof ze mijn vraag over de korting niet hebben gehoord: “...met betrekking tot het bonus-malusstelsel zijn er binnen onze verzekeringsmaatschappij nog geen definitieve afspraken. Aangezien uw bonus-malusgraad nu 19 is, kunnen wij u geen verzekering aan-

DE AUTOVERZEKERINGEN		VERZONDEN	ONTVANGEN	SNELHEID max 7	RELEVANTIE max 3	TOTAAL max 10
[1] Actel	www.actel.be	4 dec	14 dec	0	2	2
[2] Assurantiekantoor puntcom	www.autoverzekering.net	4 dec	14 dec	0	3	3
[3] Assurax	www.assurax.be	4 dec	niet	0	0	0
[4] Assurweb	www.assurweb.be	4 dec	5 dec	7	3	10
[5] CB Direct	www.cbdirect.be	4 dec	niet	0	0	0
[6] Corona	www.corona.be	4 dec	7 dec	5	2	7
[7] Ineas	www.ineas.be	4 dec	niet	0	0	0
[8] KBC verzekeringen	www.kbc.be	4 dec	5 dec	7	0	7
[9] Omob	www.omob.be	4 dec	7 dec	5	3	8
[10] Smets De Sager	www.sdes.be	4 dec	13 dec	1	3	4
[11] Topinsure	www.topinsure.f2s.com	4 dec	6 dec	6	3	9
[12] Van de Hoef - Kamps Verzekeringswinkel	www.deverzekeringswinkel.com	4 dec	niet	0	0	0

brokkenpiloot



DIE OCHTEND IN HET ALBERTKANAAL...

bieden, aangezien die graad niet wordt aanvaard binnen onze acceptatiecriteria."

Rampenscore

Slechts vijf van de twaalf maatschappijen die ik aanschreef, reageerden behoorlijk snel. Dat is een rampenscore. Na een korte herinnering arriveren er nog drie reacties. **Verzekeringen Smets-De Sager** biedt geen extra korting voor webcliënten. "Onze service compenseert dit meer dan voldoende als je ons effectief nodig hebt. De bonus-malusregeling wordt inderdaad afgeschaft, ten laatste in 2004 maar wellicht vroeger (2002). Voor de hele goede chauffeurs (bonus-malus 0) zal dit resulteren in een nog lagere premie; voor de bestuurders die in hogere regionen verkeren, zal de premie wellicht een pak zwaarder worden... Geen goed nieuws voor U."
Actel stuurt me eveneens wandelen. Zij aanvaarden klanten tot bonus-malusgraad 11 en aan mijn vraag over korting maken ze geen woorden vuil.
De rij wordt afgesloten door het Nederlandse **Assurantiekantoor puntcom**. Daar zijn evenmin extra attenties voor webklanten. "Wij zijn ervan overtuigd dat de kosten en de tijd die hiermee gemoeid zijn, beter besteed kunnen worden aan onze service bij bijvoorbeeld het begeleiden van een schadegeval."

Conclusie

Overdreef ik door een bonus-malusgraad 19 voor te wenden? Ik kan er inkomen dat maatschappijen niet happig zijn om zondagsrijders te aanvaarden (hoewel, ook die moeten zich kunnen verzekeren), maar ik heb totaal geen begrip voor verzekeraars die niet antwoorden zoals Assurax, Van de Hoef-Kamps Verzekeringswinkel, CB Direct en Ineas. Globaal gezien komen de autoverzekeringen bijzonder slecht uit deze test.

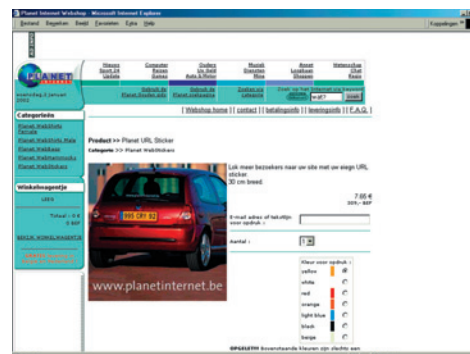
— Dirk Schoofs —

HET RAPPORT

Wie de volgende dag antwoordt, ontvangt zeven punten. Dat is de maximumscore op het onderdeel snelheid. Per werkdag dat er wordt getreuzeld, gaat er één punt af en na zeven werkdagen sluit ik de e-mailbus. Verder waren er nog drie punten te verdienen voor wie een relevant antwoord gaf op beide vragen.

CLICKX KOOPT...

Url-sticker



Naam	Planet Webshop
Url	[**http://xlweb.be/planetwebshop/**]
Plaats	XLWeb, Stationsplein 4, 2800 Hombeek
Voertaal	Nederlands
Goederen	Aanbod van handtassen, T-shirts, hangmatten en... stickers.
Voorstelling	Erg sobere aankleding en weinig sexy. Ook wat slordig in opbouw en taal..., zoek de fout: 'Lok meer bezoekers naar uw site met uw eiegn URL sticker.'
Keuze	Hmmm, meer bezoekers... wie wil dat niet. Ik bestel een url-sticker van 30 cm lang als cadeau voor onze cartoonist met de tekst: 'http://www.tomcartoon.be'.
Kosten	€ 7,65 en gratis levering in België.
Betaling	Kredietkaart of overschrijving.
Bestelling	14 december 2001 om 14.14 uur.
Bevestiging	Vrijwel onmiddellijk: 14.22 en 14.27... Euh? Tweemaal?
Ervaring	De kredietkaartmodule had kuren en bleef een tijdlang haperen, wat resulteerde in een dubbele bevestiging: één voor het juiste bedrag en één voor 0 euro. Een mailtje naar XLWeb... en een kwartier later reactie en opheldering. De bestelling is OK.
Levering	Twee weken later... 28 december 2001.
Verpakking	Sticker zit met factuur gevouwen in omslag.
Beoordeling	De factuur dateert van 20/12, wat betekent dat de sticker - begrijpelijk in de eindejaarsdagen - ruim een week nodig had om mijn brievenbus te vinden. Nu kijken of de sticker op de wagen van onze cartoonist weer en wind doorstaat.

— LD